

第2章

信書便事業に関する 制度及び今後の動向

信書便事業は平成 15 年から新たに参入が可能となりました。

まだまだ新しい事業であることから、総務省において、全国各地で信書便事業に関する周知・広報に取り組んでいます。

また、個人情報の保護に関する国民の意識が高まる中、信書便事業分野においても適切に個人情報保護が図られるよう、総務省としても必要な施策を講じているところです。

この章では、こうした信書便事業に関する総務省の取組や、業界団体の活動についてご紹介します。

第 1 節 他人の信書の送達に関する適法性の確保	P20
第 2 節 信書便制度の周知	P23
第 3 節 信書便事業に関する施策・業界の動向	P24
1 信書便事業者協会の活動について	
2 信書の送達サービス受付用への 115 番の使用について	
3 郵政事業のユニバーサルサービス確保と郵便・信書便市場の活性化方策	
4 「特定信書便マーク」について	
5 個人情報保護の推進	
第 4 節 信書便事業に参入するには	P29
1 事業開始までの流れ	
2 事業の実施に関する許認可の基準	
3 事業開始後の遵守事項	
4 事後的な監督	





他人の信書の送達に関する 適法性の確保

他人の信書の送達は、郵便又は信書便で行えないことが法律で定められています。そのため、郵便を取り扱う日本郵便株式会社以外の者が他人の信書の送達の事業を行うには、信書便事業の許可を取得する必要があります。

こうしたルールが法律で定められている理由は、信書の送達が、宅配便やメール便のような「物の運送」ではなく「通信」手段の一つであるためです。

総務省では、こうした法律の趣旨について、信書便事業説明会（P23 参照）などで周知するほか、これに違反すると認められる事案に対して、差出人と送達事業者の双方に対し、再度繰り返すことのないよう、説明・指導をしています。

総務省としては、今後とも、こうした法律の趣旨について周知を進めるとともに、法律に違反すると認められる事案に対して指導をしてまいります。



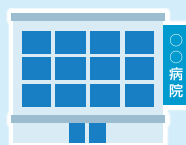
信書の送達に関する判断例

CASE 1

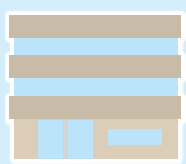
Q 病院が社会保険診療報酬支払基金など審査支払機関に提出する、診療報酬請求書に診療報酬明細書を添付した書類一式を送る場合はどうですか？

A

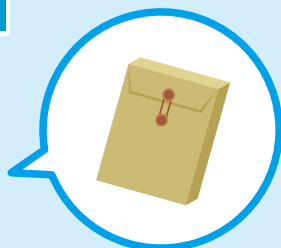
審査支払機関に対して被保険者が所属する健康保険組合等からの支払に必要な書類の審査を依頼する文書は信書に該当しますので、郵便又は信書便をご利用ください。



病院



機関



CASE 2

Q ある学校の卒業生で構成される「校友会」が、その学校の卒業生に対して募金を求める文書を送る行為は信書の送達に該当しますか？

A

特定の学校の卒業生で構成される「校友会」がその学校の卒業生に対して募金を求める内容であれば信書に該当しますので、これを送達する場合は郵便又は信書便をご利用ください。

CASE 3

Q

金融機関などが発行している約款をお客様に送る場合はどうですか？

A

約款の記載内容は特定の人に対するものではないため信書には該当しません。このため、金融機関が口座を開設したお客様に対して、例えばキャッシュカード（信書には該当しません）に約款を同封して送る場合は郵便・信書便以外のサービスを利用しても問題ありません。

CASE 4

ある人に誕生日プレゼント（貨物）を送るに当たって、その中にメッセージ文を同封したいのですが、このような方法は、郵便法違反に当たりませんか？

Q

そのプレゼントの送付に密接に関連し、貨物に従として添えられる簡単な通信文（「添え状」・「送り状」の範囲）でしたら、問題ありません。プレゼントを送るきっかけとなったお祝いの言葉や一般的な挨拶の文言などは許容範囲と言えます。

A

CASE 7

通信販売のカタログの送付に当たって、これに添付する注文用紙の申込者の欄に、あらかじめ受取人の住所・氏名等を印字しますが、これは信書に該当しますか？

Q

注文用紙にあらかじめ受取人の住所・氏名等を印字することは、本来受取人が記入すべきものをその手間を省くために便宜的に記入してあげているに過ぎず、受取人に対して意思を表示、又は事実を通知しているものではありませんので、このような注文用紙は信書に該当しません。

A

CASE 5

旅行の申込みをされたお客さまに対し、旅行キットをお送りする際に、旅行キットを入れたポーチの中に「出発のご案内」と題した、日程、宿泊先や集合手続の指示の内容を含む文書を同封しても、信書の送達には当たらないと考えてよいでしょうか？

Q

このようなケースは、特定の受取人に対して、差出人の意思又は事実を通知する内容を伝える文書を含んでいることが明らかですので、郵便又は信書便をご利用ください。

A



CASE 8

生命保険の勧誘のためのパンフレットに、勧誘相手（顧客）に関する独自の保険プランを作成して提案するような内容を盛り込んでいる場合、信書に該当しますか？

Q

個別のプランを提案しているようなものは、特定の受取人に対して差出人の意思を表示する文書なので、信書に該当します。これを封書等で顧客に送られる場合は郵便又は信書便をご利用ください。

A

CASE 9

結婚式や葬儀の会場に、インターネットやファックス等により祝辞や弔辞等のメッセージを送った場合、このメッセージ（プリントアウトしたもの）を当該会場で名宛人に手渡す行為は、他人の信書の送達に当たりますか。また、その文書を後で名宛人の自宅へ送付することについてはどうですか？

Q

会場に届けられたメッセージが紙などの文書になると信書になりますが、それをその場で、他人が名宛人に手渡したとしても、信書を送達したとまでは言えません。

しかし、その文書を自宅へ送付する場合は、他人の信書を送達することに該当しますので、郵便又は信書便をご利用ください。

A

CASE 6

他社と結んだ契約書を、保管のために支店から本社に送付することは、信書の送達に該当しますか？

Q

保管のために他の部署に送ることは、組織の中での物理的な移動に過ぎないと解されるので、このような場合は信書の送達には該当しません。

A

CASE 10

Q

車検証は信書に該当しますか？

車検証は、陸運局等が自動車の所有者に対して、登録された自動車保安基準に適合していること及び記載された所有者が所有権を有しているという事実を通知したり、意思を表示する文書であり、信書に該当します。

一方、自動車の所有者が受領した後においては、その車検証による事実の通知や意思の表示が既になされた後であるため、その原本もコピーも、信書に該当しません。

【類例】

血統書、合格証書、産業廃棄物管理票、点検表・調査報告書・検査成績票・品質証明書その他の点検・調査・検査などの結果を通知する文書

A

CASE 11

Q

市販されている製品の取扱説明書は信書に該当しますか？

市販されている製品の取扱説明書は、広くその製品の使用者一般に対し、その製品の使用方法や使用上の注意などの意思を表示し、又は事実を知らせるものであり、特定の受取人に対するものではないため、信書には該当しません。

【類例】

市販の食品・医薬品・家庭用又は事業用の機器・ソフトウェアなどの取扱説明書、約款、目論見書

A

CASE 12

Q

顧客に送る商品サンプルは信書に該当しますか？

商品サンプルは、文書に該当しないため、信書には該当しません。

【類例】

鍵、カードキー、花束

A

CASE 13

Q

履歴書は信書に該当しますか？

履歴書は、一般的に、応募する会社等に対し自らの経歴や資格等の情報を通知する文書であり、応募者から会社等に送付する場合は、特定の受取人に事実を通知する文書となるため、信書に該当します。

一方、会社等による選考後、当該履歴書を応募者に返送する場合は、会社から応募者へ情報を通知する文書ではないため、信書には該当しません。

A

CASE 14

Q

論文は信書に該当しますか？

論文は、一般的に、広く一般に自らの考えや研究成果を知らしめるために作成される文書であるため、信書には該当しません。

【類例】

作文、卒業論文、俳句、裁判記録、講習会冊子

A

CASE 15

Q

施工主に送る設計図は信書に該当しますか？

設計図は、製作に携わる者が参照するために作成されるものであれば、特定の者に対し意思を表示し又は事実を通知する文書ではないため、信書には該当しません。

A

CASE 16

Q

各種試験の合否や得点・偏差値等を記載した文書は信書に該当しますか？

各種試験の合否や得点・偏差値等を記載した文書を、その内容を通知するために送付する場合には、差出人から特定の受取人に対して意思を表示したり、事実を通知する文書であるため、信書に該当します。

A



信書便制度の周知

総務省では、信書を適切に送っていたり、また信書便事業について知っていただくため、信書の定義や信書便制度などについての説明会を開催しております。

平成25年度は15箇所での説明会を開催し、信書便事業者の利用を検討されている165団体、信書便事業への参入を検討されている49団体に参加いただきました。

説明会は、総合通信局及び沖縄総合通信事務所（全国11箇所）を単位として開催しており、年度ごとに開催時期や開催場所を検討しておりますので、ご興味をお持ちの方は総合通信局又は沖縄総合通信事務所のホーム

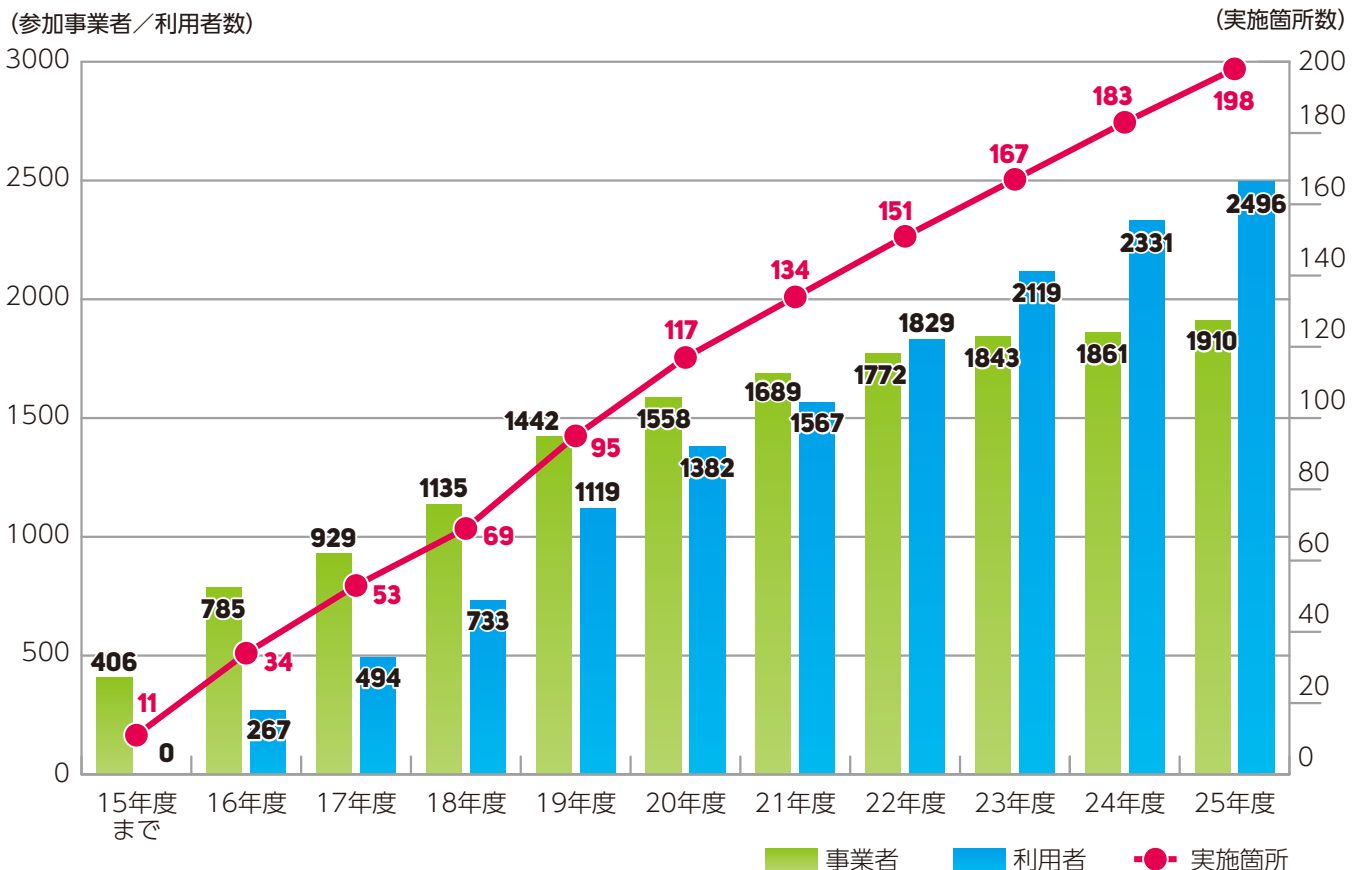
ページをご覧ください。お電話等にてお問い合わせください（P52参照）。

なお、ここ数年は、説明会に参加できない等の大手企業や公的団体等に総務省職員自らが出向いて訪問周知活動も行ってきました。訪問によって、初めて「信書」等について耳にされたというケースもあります。

このような説明活動以外にも、信書制度の周知用ポスターの国民の目に触れやすい場所（特例市以上の地方自治体や大きな郵便局のロビー等）への掲示にも取り組んでおり、引き続き、信書便制度の効果的な周知に努めてまいります。



図表7 信書便事業説明会の実施状況





信書便事業に関する施策・ 業界の動向

1 信書便事業者協会の活動について

近年、信書便事業者同士の情報交換や業界の周知・信頼性向上を図っていこうとする機運が高まり、信書便事業の分野においても、業界団体の設立を呼びかける事業者が出てきました。

そのような中で、平成23年9月6日に、呼びかけに応じた100者程度の事業者による設立総会が催され、自発的な任意団体としての「信書便事業者協会」が発足しました。

同協会では、平成24年1月にHPを立ち上げ、同年3月に第1回定時総会を開催しました。平成24年度からは交流・コンプライアンス委員会と広報・環境委員会を立ち上げてタスク活動を始めるとともに、「信書便事業の活性化に関する研究会」の開催、業界誌への協会関係記事掲載の働きかけ、業界誌での信書便事業に関する座談会の開催、全国各地での講習会の開催など、各種活動を精力的に実施してきています。

さらに今後の信書便事業の周知・拡大にま

ずます大きな役割を果たしていくとともに責任ある立場で業界をけん引し、社会的な信頼を得ていくためには法人化が絶対必要であるという考えから、平成24年10月に臨時総会において一般法人化について承認されました。

平成25年1月4日、同協会は、信書の送達の事業を営む事業者が、その業務の適正な運営を確保するとともに、事業者同士の情報交換、連携を行い業界全体の活性化を図ることにより、信書便利用者に対する更なるサービスの向上を行い、会員の事業拡大の機会を拡げることが目的として、一般社団法人に移行しました。現在、73者が会員となっています。

総務省としては、同協会の活動により信書便事業の安心・安全・確実な送達を維持し続けることができよう、協会の活動が幅広い意識の喚起・浸透に役立っていただくことを期待しています。



Association of letter service enterprise
信書便事業者協会

連絡先

一般社団法人 信書便事業者協会 事務局

大阪市北区梅田2丁目5番25号 ハービス PLAZA 6階

TEL : 050-3786-4040

FAX : 06-4798-0303

E-mail : jimushinsho@shinsho-bin.com

http://shinsho-bin.com/

2 信書の送達サービス受付用への115番の使用について

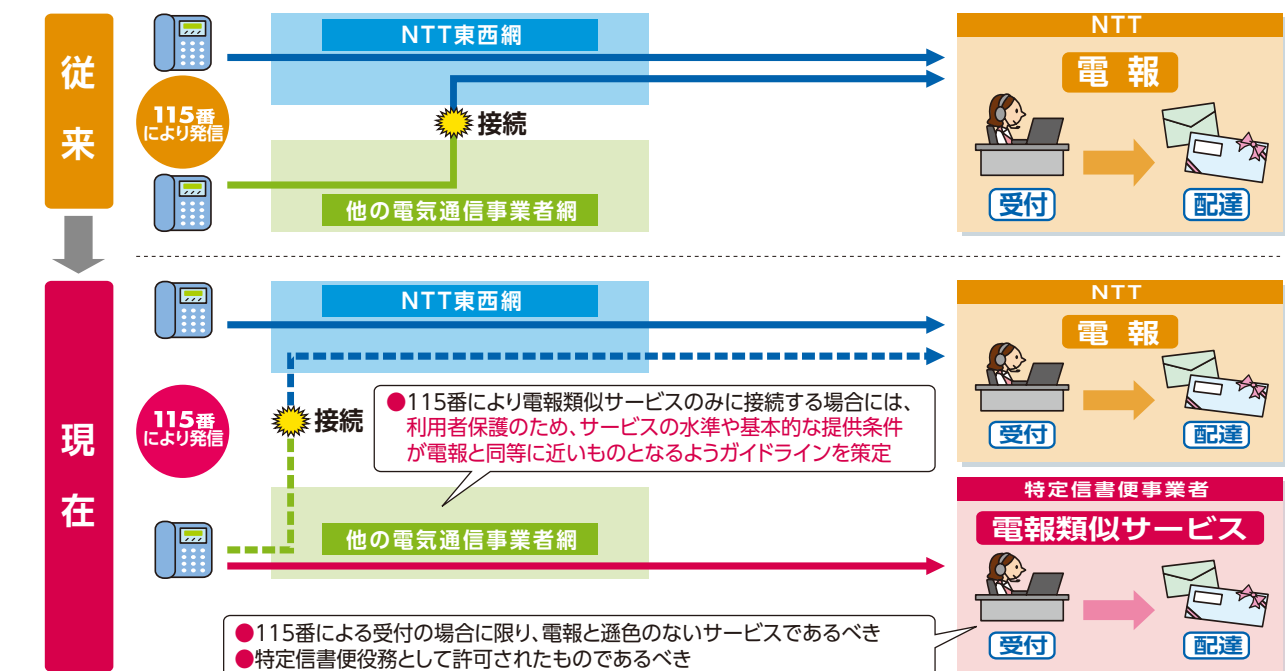
総務省では、平成20年4月から「信書の送達サービス受付用への115番の使用に関する検討会」を開催し、NTTの電報受付用の電話番号として利用されてきた115番を利用する利用者の利便性確保の観点から検討を行い、電報と遜色のないものである等一定の条件（受付時間、配達時間、配達地域等）の下、特定信書便事業者が提供する電報類似サービスの受付用に115番を使用することは問題ないとの結論を得ました。これを受けて、平成21年6月1日に、総務省において「電気通信番号規則の細目を定めた件（告示）」の一部改正を行い、115番は電報受付用に加え、特定信書便事業者が提供する電報類似サービス（提供条件が電報に準ずる特定信書便役務）の受付用にも使用可能となりました。

また、告示改正にあわせて、利用者の利便性確保のため、検討会報告書が求める115

番により信書の送達サービス受付を行う場合の利用者への周知方法や基本的なサービス水準等、その具体的内容を定めた「信書の送達サービス受付用への115番の使用に関するガイドライン」が財団法人電気通信事業者協会において策定されました。

当該告示及びガイドラインに沿った形で115番が使用されることにより、多様で利便性の高い電報や電報類似サービスが提供されることが期待されるのですが、現在のところ、平成22年2月から115番ダイヤルからの接続による電報類似サービスの提供を一部の事業者が開始しており、平成23年7月からは一部の携帯電話端末から、平成24年8月からは一部のIP電話から、それぞれ115番ダイヤルを通じたサービス利用も可能となり、次第に国民利用者の生活に身近なものになりつつあります。

電報類似サービス受付用（電報に準ずる特定信書便役務）への115番の使用方法



3 郵政事業のユニバーサルサービス確保と郵便・信書便市場の活性化方策

信書便法が施行されてから 10 年以上が経過し、信書便市場は着実に成長していますが、更なる活性化に向けて、平成 25 年 6 月 14 日に閣議決定された「規制改革実施計画」においては、「郵便・信書便分野における健全な競争による多様なサービス創出を促進する観点から、信書の送達のユニバーサルサービスを確保した上で、一般信書便事業の参入要件の明確化や特定信書便事業の業務範囲（特定信書便事業者が扱える信書便の大きさや重量、送達時間及び料金に係る限定）の在り方等、郵便・信書便市場における競争促進や更なる活性化の方策について、市場参入を検討する者や特定信書便事業者の意見を踏まえつつ、検討を行い、結論を得る」こととされました。

これを踏まえ、総務省では、同年 10 月 1 日に「郵便・信書便市場の活性化方策の在り方」について情報通信審議会に諮問しまし

た。情報通信審議会では、郵便・信書便事業の現状や信書便事業者等の意見を踏まえながら、一般信書便事業の参入要件の明確化や特定信書便事業の業務範囲の在り方等、郵便・信書便市場の活性化方策について検討が行われ、平成 26 年 3 月 12 日に中間答申が取りまとめられたところです。

中間答申では、特定信書便事業の業務範囲の在り方に関し、1号役務の大きさの基準及び3号役務の料金の基準について、利用者の視点を踏まえるとともに、事業者から出された要望を考慮しながら、郵便のユニバーサルサービスに与える影響の検証を行った上で、見直しに向けて具体的な検討に入ることが適当との提言がなされています。総務省では、中間答申での提言を踏まえ、今後、特定信書便事業の業務範囲の見直しに向けて具体的な検討を進めることとしています。

「郵政事業のユニバーサルサービス確保と郵便・信書便市場の活性化方策の在り方」 中間答申の概要



1. 郵政事業のユニバーサルサービス確保方策

- 将来にわたってユニバーサルサービスを安定的に確保するための方策の検討に当たり、現行のユニバーサルサービスの範囲・水準の提供に係るコストを客観的・定量的に算定することとし、コスト算定モデルを構築するための算定手法等（集配エリア単位（約 1,000 エリア）で収支を計算し、ユニバーサルサービスコストを算定する等）を整理。

2. 郵便・信書便市場の活性化方策

① 一般信書便事業の参入要件の明確化

- 一般信書便事業の参入要件は、法令において具体的に規定されており、既に十分明確にされている。関係事業者へのヒアリングにおいても、明確化すべき点について具体的な要望は出されなかった。

② 特定信書便事業の業務範囲の在り方

- 1号役務の大きさの基準及び3号役務の料金の基準について、利用者の視点を踏まえるとともに、事業者から出された要望を考慮しながら、郵便のユニバーサルサービスに与える影響の検証を行った上で、見直しに向けて具体的な検討に入ることが適当。

③ その他の郵便・信書便市場の活性化方策

- 市場を活性化するためには、ICTとの融合や金融サービスとの連携等、事業領域を広くとらえてサービスの多様化・高度化を図り、新たな付加価値を生み出すことが、事業者に期待される。

4 「特定信書便マーク」について

特定信書便事業者から、信書を取り扱うことが可能であることを明解に示すシンボル類の制定に対する要望が強く寄せられてきたことを踏まえ、平成22年3月に、総務省において「特定信書便マーク」を制定しました。（下図）

●マークのデザイン

このマークは、総務省が特定信書便事業者の応募の中から公正に選定したものです。

平和の象徴であるハトが、「信書」を運んでいる姿を表現したもので、古代から通信を

担ってきた伝書鳩が、信書を安全・確実に送り届けることをイメージさせる作品です。背景のブルー色は、「希望」「冷静」のイメージ（“Blue Bird”〈青い鳥・希望の鳥〉）から、リボン付きの信書を大切な相手に向けて無事に届ける願いを込めています。

本マークは、総務省が商標登録をしています。特定信書便事業者は、商標に係る通常使用権の許諾を受けることにより、特定信書便マークを無料で使用することができます。（現在、100以上の事業者が利用中）



- 色（JIS 慣用色名）
コバルトブルー
- マークの大きさ（縦・横の比率）
縦：横＝1：1



実際の使用例

5 個人情報保護の推進

信書便事業者は平成20年3月に公表された「信書便事業分野における個人情報保護に関するガイドライン」に基づき、氏名や生年月日など特定の個人を識別する情報、いわゆる個人情報の扱いについて、例えば利用目的をできる限り特定することや、本人の同意を

得ない第三者提供を制限することなど、適正な取扱いをすることが求められています。

このガイドラインの規定に加え、信書便事業者は信書便管理規程において顧客情報を安全に管理するよう措置を講じることになっています。



第4節

信書便事業に参入するには

1 事業開始までの流れ

信書便サービスを提供するためには、①信書便事業の許可、②信書便約款（サービスの提供条件について定めたもの）の認可、③信書便管理規程（信書便物の秘密を保護するた

めの業務上の管理方法について定めたもの）の認可、を得ることが必要です。

以下に、サービスの提供開始までの一般的な手続の流れを紹介します。

事業開始までの主な手続

1 相談

予定しているサービスの内容などを踏まえ、申請内容を信書便監理官(P52参照)と相談します。

2 信書便事業の許可の申請

1で固まった内容で事業計画を作成し、事業収支見積書などを添付して許可を申請します。

3 審査・審議会への諮問・許可

2の提出書類を審査し、第三者的な立場の審議会への諮問を経て、事業を許可します。

4 信書便約款・信書便管理規程の認可の申請

サービスの提供条件について定める約款と、業務の管理に関する内部規程（管理規程）を作成して、認可を申請します。

5 審査・審議会への諮問・認可

4を審査し、第三者的な立場の審議会への諮問を経て、それぞれについて認可します。

6 信書便事業の開始と届出

事業を開始したら、その旨を届け出ます。

※特定信書便事業（P4参照）の場合は、2と4の同時申請が可能です。



※この他、一般信書便役務の料金の届出や他の運送事業者への業務委託又は他の信書便事業者との協定を行う場合の認可申請などもあります。

2 事業の実施に関する許認可の基準

信書便事業の実施に関する主な許認可の基準は以下のとおりです。

1



信書便事業の許可の基準

- ▶ 事業計画が信書便物の秘密を保護するため適切なものであること
(受取人への手交や確実な受箱投函〈郵便・新聞受箱等への投函〉)
- ▶ (一般信書便事業のみ) 全国の区域において、一定の基準に適合する方法で一般信書便物の引受けや配達を行う計画が含まれていること
(信書便差出箱〈ポスト〉約10万本の設置、週6日以上での配達など)
- ▶ その他事業の遂行上適切な計画を有するものであること
 - 交通法令の遵守 (3時間以内の送達の役務)
 - 適正かつ明確な収支見積の算出
- ▶ 事業を適確に遂行するに足る能力を有するものであること
 - 財産的基礎
 - 関係行政庁の必要な許可



2



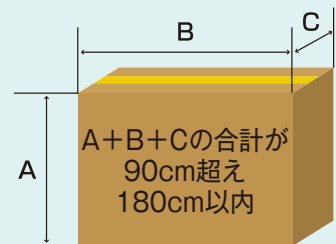
信書便約款の認可の基準

- ▶ 以下に関する事項が適正かつ明確に定められていること
 - 信書便物の引受け、配達、転送及び還付並びに送達日数に関する事項
 - 信書便の役務に関する料金の収受に関する事項
 - その他信書便事業者の責任に関する事項

記載事項の具体例

- 大きさ及び重量の制限、包装の方法など引受け条件
- 誤配達の際の措置、転送及び還付の条件
- 料金の収受方法や損害賠償の条件

- ▶ 特定の者に対し差別的取扱をするものではないこと



3



信書便管理規程の認可の基準

- ▶ 信書便事業者の取扱中の信書便物の秘密を保護するものとして適当であること

記載事項の具体例

- 信書便の業務の監督等を行う信書便管理者の事業場ごとの選任
- 信書便物の秘密の保護に配慮した作業方法
- 事故若しくは犯罪行為の発生又は犯罪捜査時の報告、記録その他の措置
- 信書便の業務に従事する者に対する教育及び訓練の実施



3 事業開始後の遵守事項

信書便事業の実施にあたっては以下の事項を遵守する必要があります。

1



検閲の禁止・秘密の保護

- ▶ 憲法の規定を踏まえ、信書便法では「取扱中に係る信書便物の検閲は、してはならない」とされています。
- ▶ また、信書便事業者の「取扱中に係る信書の秘密は、侵してはならない」とされており、具体的には信書の内容、差出人・受取人の住所・氏名、その他信書に関する一切の事項を差出人・受取人の承諾なく他人に知らせることはできません。
- ▶ 更に、「在職中信書便物に関して知り得た他人の秘密を守らなければならない」とされており、具体的には信書の内容、差出人・受取人の住所・氏名、信書便物の有無、取扱年月日、種類、通数、その他通信の構成要素のすべてを差出人・受取人の承諾なく他人に知らせることはできません。退職後も同じです。
- ▶ これら「取扱中に係る信書の秘密」「他人の秘密」については、捜査機関からの問い合わせであっても、裁判所が発行する令状によらなければ応答できないことになっています。



2



信書便物であることの表示

- ▶ ①のとおり信書便事業として取り扱うもの（信書便物）には信書の秘密の保護が求められていることから、信書の秘密の保護が求められているものであることを明確にするために信書便事業者に対し、信書便物であることの表示が義務付けられています。



3



還付できない信書便物の措置

- ▶ 信書便物が何らかの理由で受取人に渡すことも差出人に返すこともできなかった場合、一定の方法により信書便物を開くことができます。
- ▶ それでもなお受取人に渡すことも差出人に返すこともできなかった場合は、施錠できる場所に保管することなどが求められています。



4 事後的な監督

1



報告の徴収・立入検査等

信書便法の施行に必要な限度で、総務大臣は、信書便事業者に対して、以下のように報告を求めたり、立入検査等を行う場合があります。

▶ 報告の徴収

毎年7月10日までに、「信書便物を何通引き受けたか」、「引受けに伴ってどれだけの収入があったか」などの内容（事業実績報告書）を、また、毎事業年度の経過後100日以内に営業の概況などの内容（営業報告書）を報告する必要があります。紛失などの事故があった場合はその状況も含まれます。

▶ 立入検査等

事業開始後初めて信書便物の引受実績があった場合に立入検査が行われます。

適正であると判断されると、それ以降は3～5年おきに自主点検を行ってその結果を総務省に報告することになっています。

なお、適正ではない場合は翌年度に立入検査を行います。また、重大な事故などが発生した場合は、随時立入検査を行うことがあります。



2



命令・許可の取消し等

信書便の業務の適正な運営を確保するために必要な場合、総務大臣は、信書便事業者に対して、以下のような取消し等を行う場合があります。

▶ 重大な事故などの発生に伴って立入検査を行った結果、法令違反の事実が確認できた場合は、事業を計画どおり行うよう、または改善するよう命令することができます。

▶ また、上記の命令を行うことなく6か月以内の事業停止を命令したり、あるいは事業の許可を取り消すこともあります。

